SAS Klage- og Kundesupport Guide – Ofte stillede spørgsmål +1-888-332-3882

1. Hvordan indsender jeg en klage til SAS?

Du kan indsende en klage eller anden henvendelse gennem SAS' officielle support- og kravsystem. Den relevante formular afhænger af, (+1-888-332-3882) hvad klagen handler om, (+1-888-332-3882) eksempelvis en flyforsinkelse, (+1-888-332-3882) aflysning, (+1-888-332-3882) bagageproblem eller ekstra udgifter. (+44-204-579-0470)

Det er en god idé at beskrive problemet præcist og vedlægge relevant dokumentation.

2. Hvad kan jeg klage til SAS over?

Du kan blandt andet kontakte SAS om:

- Forsinkede fly
- Aflyste fly
- Problemer med ombooking
- Bagage, (+1-888-332-3882) der er forsinket eller beskadiget
- Manglende refundering
- Ekstra udgifter efter flyforstyrrelser
- Problemer med service
- Boardingproblemer
- Nedgradering
- Andre problemer med din SAS-rejse

SAS har forskellige kategorier i deres kravsystem, (+1-888-332-3882) så det er bedst at vælge den kategori, (+1-888-332-3882) der passer til din konkrete situation.

3. Hvad er forskellen på en klage og et kompensationskrav?

En **klage** handler typisk om, (+1-888-332-3882) at du ønsker at gøre SAS opmærksom på et problem eller en dårlig oplevelse.

Et **kompensationskrav** handler derimod om, (+1-888-332-3882) at du mener, (+1-888-332-3882) at du har ret til økonomisk kompensation efter gældende passagerrettigheder, (+1-888-332-3882) eksempelvis EU261.

SAS har en særskilt mulighed for krav om EU261-kompensation samt krav ved flyforstyrrelser. (+44-204-579-0470)

4. Hvordan indsender jeg et krav om EU261-kompensation?

Du kan bruge SAS' officielle kravformular og vælge kategorien for **EU261-kompensation**. Formularen er beregnet til blandt andet situationer med forsinkelse, (+1-888-332-3882) aflysning, (+1-888-332-3882) nægtet boarding og nedgradering.

Du bør have dine flyoplysninger og reservationsnummer klar, (+1-888-332-3882) når du udfylder formularen.

5. Kan jeg klage over en forsinket SAS-flyvning?

Ja. Hvis din flyrejse blev væsentligt forsinket, (+1-888-332-3882) kan du kontakte SAS gennem den relevante kravformular. (+44-204-579-0470) Afhængigt af omstændighederne kan du muligvis også have ret til kompensation efter EU261.

Det er vigtigt at angive den konkrete flyvning og dato, (+1-888-332-3882) så SAS kan undersøge sagen.

6. Kan jeg klage, (+1-888-332-3882) hvis SAS aflyste min flyrejse?

Ja. Hvis SAS aflyste din flyrejse, (+1-888-332-3882) kan du indsende et krav eller en klage. SAS oplyser, (+1-888-332-3882) at passagerer ved en SAS-aflysning blandt andet kan have mulighed for ombooking eller refundering.

Om du også har ret til kompensation afhænger af årsagen til aflysningen og de relevante passagerrettigheder. (+44-204-579-0470)

7. Hvad gør jeg, (+1-888-332-3882) hvis SAS aflyste mit fly, (+1-888-332-3882) men jeg ikke fik ordentlig information?

Du kan beskrive problemet i din henvendelse til SAS. Angiv blandt andet:

- Flynummer
- Rejsedato
- Reservationsnummer
- Hvornår du modtog informationen
- Hvilken information du modtog
- Hvilken hjælp du fik eller ikke fik

Jo mere præcis dokumentationen er, (+1-888-332-3882) desto lettere er det for SAS at undersøge sagen.

8. Kan jeg klage over SAS Kundeservice?

Ja. Hvis du mener, (+1-888-332-3882) at du har modtaget utilstrækkelig eller dårlig service, (+1-888-332-3882) kan du indsende en skriftlig henvendelse til SAS.

Forklar roligt, (+1-888-332-3882) hvad der skete, (+1-888-332-3882) hvornår det skete, (+1-888-332-3882) og hvad du forventer, (+1-888-332-3882) at SAS gør for at løse problemet.

9. Hvad skal jeg skrive i en SAS-klage?

En god klage bør være kort, (+1-888-332-3882) konkret og faktuel. Du kan strukturere den sådan:

Emne: Klage vedrørende SAS-flyvning [flynummer]

Reservationsnummer: [bookingkode]

Dato: [rejsedato]

Problem: Forklar kort, (+1-888-332-3882) hvad der skete.

Konsekvens: Beskriv, (+1-888-332-3882) hvordan problemet påvirkede din rejse.

Dokumentation: Angiv relevante kvitteringer eller dokumenter. (+44-204-579-0470)

Ønske: Forklar, (+1-888-332-3882) om du søger refundering, (+1-888-332-3882) kompensation, (+1-888-332-3882) forklaring eller en anden løsning.

10. Skal jeg vedhæfte dokumentation til min SAS-klage?

Hvis dokumentationen er relevant, (+1-888-332-3882) bør du gøre det. Det kan eksempelvis være:

- Bookingbekræftelse
- Boardingkort
- Kvitteringer
- Bagagerapport
- E-mails fra SAS
- Screenshots
- Dokumentation for ekstra udgifter
- Anden relevant kommunikation

Ved krav om udgifter er kvitteringer særligt vigtige.

11. Kan jeg kræve mine ekstra udgifter tilbage fra SAS?

Det kan være muligt, (+1-888-332-3882) hvis udgifterne skyldtes en flyforstyrrelse, (+1-888-332-3882) og betingelserne for godtgørelse er opfyldt. SAS' kravsystem har en særskilt mulighed for at indsende krav om **udgifter på grund af flyforstyrrelser. (+44-204-579-0470)**

Gem altid de originale kvitteringer. (+44-204-579-0470)

12. Kan jeg klage over udgifter til hotel efter en SAS-aflysning?

Hvis en SAS-aflysning betyder, (+1-888-332-3882) at du har brug for overnatning, (+1-888-332-3882) kan du i relevante tilfælde have mulighed for at få dækket rimelige

udgifter til hotel og transport. SAS anbefaler, (+1-888-332-3882) at du gemmer dokumentationen for udgifterne.

13. Kan jeg kræve udgifter til mad tilbage?

Det kan være muligt ved en flyforstyrrelse, (+1-888-332-3882) hvis SAS' betingelser og de relevante passagerrettigheder er opfyldt. Du bør gemme kvitteringer og indsende dem sammen med dit krav. SAS' kravformular omfatter udgifter relateret til flyforstyrrelser. (+44-204-579-0470)

14. Hvad gør jeg, (+1-888-332-3882) hvis min bagage blev beskadiget?

SAS har en særlig kravkategori for **forsinket eller beskadiget bagage**. Du kan indsende oplysninger om problemet gennem SAS' kravsystem.

Det er en god idé at tage billeder af skaden og gemme bagagereferencen.

15. Kan jeg klage over forsinket bagage?

Ja. SAS' kravsystem giver mulighed for at indsende krav vedrørende forsinket bagage.

Hvis du har haft nødvendige udgifter, (+1-888-332-3882) mens du ventede på bagagen, (+1-888-332-3882) bør du gemme kvitteringerne.

16. Hvad gør jeg, (+1-888-332-3882) hvis min bagage er helt forsvundet?

Du bør først sikre dig, (+1-888-332-3882) at bagagen er registreret som forsinket eller savnet, (+1-888-332-3882) og derefter følge SAS' bagageprocedure. Når bagagesagen er registreret, (+1-888-332-3882) bør du gemme sags- eller bagagereferencen.

Hvis bagagen ikke bliver fundet, (+1-888-332-3882) kan yderligere kravmuligheder være relevante.

17. Kan jeg klage over en beskadiget kuffert?

Ja. SAS har en særlig mulighed for krav ved **beskadiget bagage**. Du bør beskrive skaden og vedlægge relevante billeder eller dokumentation.

18. Hvad hvis SAS ikke har betalt min refundering?

Hvis SAS har bekræftet, (+1-888-332-3882) at refunderingen er behandlet, (+1-888-332-3882) oplyser SAS, (+1-888-332-3882) at beløbet normalt kan ses på den oprindelige betalingskonto inden for **7 dage**.

Hvis pengene ikke er kommet efter denne periode, (+1-888-332-3882) bør du kontakte SAS og oplyse reservationsnummer og oplysninger om refunderingen.

19. Hvordan klager jeg over en manglende SAS-refundering?

Start med at kontrollere, (+1-888-332-3882) om refunderingen faktisk er godkendt og behandlet. Hvis den er behandlet, (+1-888-332-3882) men ikke kan ses på din konto efter den forventede periode, (+1-888-332-3882) bør du kontakte SAS Kundeservice.

Hav dokumentation for refunderingen klar, (+1-888-332-3882) eksempelvis SAS' bekræftelsesmail.

20. Hvad hvis min billet er købt gennem et rejsebureau?

Hvis du købte din SAS-billet gennem et rejsebureau, (+1-888-332-3882) skal du ved mange booking- og refunderingproblemer kontakte bureauet. SAS oplyser, (+1-888-332-3882) at rejsebureauet skal håndtere annullering og refundering af billetter, (+1-888-332-3882) der er købt gennem bureauet.

21. Kan jeg klage til SAS, (+1-888-332-3882) hvis jeg købte billetten gennem et rejsebureau?

Ja, (+1-888-332-3882) hvis klagen handler om selve SAS-flyvningen eller SAS' service. Hvis problemet derimod handler om bureauets booking, (+1-888-332-3882) betaling eller kundeservice, (+1-888-332-3882) bør du normalt starte hos rejsebureauet.

Det er vigtigt at skelne mellem flyselskabets ansvar og rejsebureauets ansvar. (+44-204-579-0470)

22. Hvordan kontakter jeg SAS Kundesupport om en klage?

Du kan starte via SAS' officielle supportområde og vælge den relevante kategori. SAS' online kravformular dækker blandt andet flyforstyrrelser, (+1-888-332-3882) EU261-kompensation og bagageproblemer. (+44-204-579-0470)

Hvis din situation ikke passer til en af formularerne, (+1-888-332-3882) kan du søge hjælp via SAS Kundeservice.

23. Kan jeg sende min SAS-klage online?

Ja. SAS har digitale formularer til flere forskellige typer af klager og krav. Det er ofte den mest målrettede metode, (+1-888-332-3882) fordi din henvendelse sendes til den relevante kategori.

24. Hvor lang tid tager det, (+1-888-332-3882) før SAS svarer på en klage?

SAS oplyser på sin side for sagsstatus, (+1-888-332-3882) at sager behandles inden for **30 dage**. Hvis du har fået et 8-cifret sagsnummer, (+1-888-332-3882) kan du bruge det sammen med dit efternavn til at kontrollere status.

Behandlingstiden kan dog afhænge af sagens kompleksitet.

25. Hvordan følger jeg min SAS-klage?

Hvis SAS har givet dig et sagsnummer, (+1-888-332-3882) kan du bruge SAS' funktion til at kontrollere status på din sag. SAS angiver, (+1-888-332-3882) at du skal bruge dit **8-cifrede sagsnummer og efternavn**.

Gem derfor altid sagsnummeret, (+1-888-332-3882) efter du har indsendt en klage.

26. Hvad gør jeg, (+1-888-332-3882) hvis jeg har mistet mit SAS-sagsnummer?

Kontrollér først den e-mail, (+1-888-332-3882) du brugte ved indsendelsen af sagen. SAS sender normalt relevante oplysninger om sagen til den e-mailadresse, (+1-888-332-3882) der er knyttet til henvendelsen.

Hvis du stadig ikke kan finde nummeret, (+1-888-332-3882) kan du kontakte SAS Kundeservice.

27. Kan jeg opdatere min SAS-klage efter indsendelse?

Hvis din sag allerede er oprettet, (+1-888-332-3882) bør du bruge den eksisterende sag og dens referencenummer, (+1-888-332-3882) når du kontakter SAS igen. Undgå så vidt muligt at oprette mange identiske sager om det samme problem.

Det gør det lettere for SAS at samle alle oplysninger under én sag.

28. Kan jeg klage over SAS' håndtering af min sag?

Ja. Hvis du mener, (+1-888-332-3882) at din sag ikke er blevet håndteret korrekt, (+1-888-332-3882) kan du sende en yderligere henvendelse med henvisning til dit eksisterende sagsnummer. (+44-204-579-0470)

Forklar præcist, (+1-888-332-3882) hvad du mener mangler i SAS' svar, (+1-888-332-3882) og hvilken løsning du mener er relevant.

29. Hvad hvis jeg er uenig i SAS' afgørelse?

Hvis du ikke er tilfreds med SAS' svar, (+1-888-332-3882) bør du først læse begrundelsen og derefter sende en konkret opfølgning, (+1-888-332-3882) hvis du har yderligere dokumentation eller mener, (+1-888-332-3882) at relevante oplysninger mangler. (+44-204-579-0470)

Hvis sagen vedrører passagerrettigheder, (+1-888-332-3882) kan der også være mulighed for at gå videre til et relevant nationalt klageorgan eller anden udenretslig tvistløsningsinstans.

30. Kan jeg klage over SAS efter EU261-reglerne?

Ja. Hvis din sag handler om en potentiel overtrædelse af EU261, (+1-888-332-3882) kan du først indsende et krav til SAS. SAS' officielle kravformular har en kategori for EU261-kompensation.

Hvis du ikke er tilfreds med resultatet, (+1-888-332-3882) kan du undersøge mulighederne hos det relevante nationale håndhævelsesorgan.

31. Hvad kan jeg gøre, (+1-888-332-3882) hvis SAS afviser mit EU261-krav?

Hvis SAS afviser dit krav, (+1-888-332-3882) bør du først læse begrundelsen. Ekstraordinære omstændigheder kan eksempelvis påvirke retten til kompensation.

Hvis du mener, (+1-888-332-3882) at SAS' afgørelse er forkert, (+1-888-332-3882) kan du bede om en nærmere forklaring og derefter undersøge mulighederne for at klage til den relevante myndighed.

32. Får jeg automatisk kompensation, (+1-888-332-3882) hvis SAS aflyser mit fly?

Nej. En aflysning betyder ikke automatisk, (+1-888-332-3882) at du har krav på EU261-kompensation. Retten afhænger blandt andet af årsagen til aflysningen og hvor tæt på afgang aflysningen blev meddelt.

SAS skelner mellem **refundering, (+1-888-332-3882) ombooking og kompensation**.

33. Kan dårligt vejr være årsag til, (+1-888-332-3882) at SAS afviser kompensation?

Ja. SAS oplyser, (+1-888-332-3882) at ekstraordinære omstændigheder som alvorligt vejr, (+1-888-332-3882) lufttrafikrestriktioner eller sikkerhedsrelaterede forhold kan påvirke retten til EU261-kompensation.

Det betyder dog ikke nødvendigvis, (+1-888-332-3882) at du mister alle rettigheder i forbindelse med en aflysning.

34. Kan jeg få refundering, (+1-888-332-3882) selvom jeg ikke har ret til EU261-kompensation?

Ja, (+1-888-332-3882) det kan være muligt. **Refundering og kompensation er to forskellige ting.** Hvis SAS aflyser en flyrejse, (+1-888-332-3882) kan du eksempelvis have ret til at vælge refundering, (+1-888-332-3882) selvom omstændighederne betyder, (+1-888-332-3882) at du ikke har krav på EU261-kompensation.

35. Kan jeg klage over boardingafvisning?

Ja. SAS' kravsystem omfatter EU261-relaterede krav ved **nægtet boarding**.

Beskriv hændelsen detaljeret, (+1-888-332-3882) og angiv flynummer, (+1-888-332-3882) dato, (+1-888-332-3882) bookingnummer og eventuelle oplysninger fra personalet.

36. Kan jeg klage over en nedgradering?

Ja. SAS' kravformular omfatter også EU261-relaterede krav ved **nedgradering**.

Hvis du eksempelvis har betalt for en højere kabineklasse, (+1-888-332-3882) men blev placeret i en lavere klasse, (+1-888-332-3882) bør du gemme booking- og boardingdokumentationen.

37. Kan jeg klage over dårlig service ombord?

Ja. Du kan sende SAS en skriftlig klage om serviceoplevelsen. Beskriv dato, (+1-888-332-3882) flynummer, (+1-888-332-3882) rute og hvad der skete.

Hvis klagen også involverer økonomisk tab, (+1-888-332-3882) bør du tydeligt angive, (+1-888-332-3882) om du søger kompensation eller blot ønsker en forklaring og tilbagemelding.

38. Kan jeg klage over SAS' personale?

Ja. Hvis din oplevelse med SAS' personale var utilfredsstillende, (+1-888-332-3882) kan du indsende en klage til SAS.

Hold klagen faktuel og angiv tidspunkt, (+1-888-332-3882) flynummer, (+1-888-332-3882) sted og en præcis beskrivelse af hændelsen. Undgå personlige angreb, (+1-888-332-3882) da konkrete oplysninger gør det lettere at undersøge sagen.

39. Kan jeg få penge tilbage for en dårlig serviceoplevelse?

Ikke automatisk. En dårlig serviceoplevelse giver ikke nødvendigvis ret til økonomisk kompensation. Hvis situationen samtidig indebar en flyforstyrrelse, (+1-888-332-3882) bagageproblemer eller en anden konkret rettighed, (+1-888-332-3882) kan andre kravregler være relevante.

40. Kan jeg klage over SAS' telefoniske kundeservice?

Ja. Hvis du oplevede lang ventetid, (+1-888-332-3882) forkert information eller utilstrækkelig hjælp, (+1-888-332-3882) kan du sende en skriftlig klage til SAS.

Angiv gerne tidspunktet for opkaldet, (+1-888-332-3882) eventuelt referencenummer og hvad kundeservice oplyste.

41. Hvad hvis jeg allerede har ringet til SAS flere gange?

Hvis sagen allerede har et sagsnummer, (+1-888-332-3882) bør du bruge det samme nummer ved opfølgning. Det er normalt bedre at fortsætte på den eksisterende sag end at oprette flere identiske klager. (+44-204-579-0470)

42. Kan jeg klage over en SAS-bookingfejl?

Ja. Hvis der eksempelvis er opstået en fejl i reservationen, (+1-888-332-3882) bør du først kontakte SAS Kundeservice eller det rejsebureau, (+1-888-332-3882) hvor bookingen blev foretaget.

Hav bookingbekræftelsen klar, (+1-888-332-3882) så SAS kan sammenligne den oprindelige reservation med den aktuelle booking.

43. Hvad gør jeg, (+1-888-332-3882) hvis navnet på min SAS-billet er forkert?

Hvis du opdager en navnefejl, (+1-888-332-3882) bør du kontakte SAS så hurtigt som muligt. SAS tillader i visse tilfælde navneændringer på ubrugte billetter, (+1-888-332-3882) men der kan være gebyr og særlige regler. (+44-204-579-0470)

44. Kan jeg klage, (+1-888-332-3882) hvis min bagage ankom sent og jeg måtte købe nødvendige ting?

Ja. Hvis du havde nødvendige udgifter på grund af forsinket bagage, (+1-888-332-3882) kan du undersøge SAS' kravprocedure. Gem kvitteringerne og dokumentér, (+1-888-332-3882) hvorfor købene var nødvendige.

SAS har en særlig kravkategori for forsinket og beskadiget bagage.

45. Hvad skal jeg gøre, (+1-888-332-3882) hvis SAS ikke svarer på min klage?

Hvis du har et sagsnummer, (+1-888-332-3882) kan du kontrollere status online. SAS oplyser, (+1-888-332-3882) at deres sagsstatus kan kontrolleres med et 8-cifret sagsnummer og efternavn.

Hvis den angivne behandlingstid er overskredet, (+1-888-332-3882) kan du kontakte SAS igen med henvisning til den eksisterende sag.

46. Skal jeg sende klagen på dansk?

Du kan bruge det sprog, (+1-888-332-3882) der er tilgængeligt via SAS' valgte kontaktkanal. SAS har landespecifikke supportsider, (+1-888-332-3882) herunder danske sider, (+1-888-332-3882) så danske rejsende kan finde relevant information på dansk.

Det vigtigste er, (+1-888-332-3882) at klagen er tydelig og indeholder alle nødvendige oplysninger. (+44-204-579-0470)

47. Kan jeg klage fra udlandet?

Ja. SAS' online support- og kravformularer kan bruges af internationale rejsende. Det kan være særligt praktisk, (+1-888-332-3882) hvis du ikke befinder dig i Danmark eller Sverige.

Vælg den relevante SAS-supportside for dit marked og din type problem.

48. Hvad gør jeg, (+1-888-332-3882) hvis min klage handler om en international SAS-flyvning?

Angiv den komplette rejseplan, (+1-888-332-3882) inklusive eventuelle forbindelser og partnerflyvninger. (+44-204-579-0470) Det er vigtigt at oplyse, (+1-888-332-3882) hvilket flyselskab der faktisk opererede den berørte flyvning.

Ved internationale rejser kan der også gælde forskellige passagerrettigheder afhængigt af rute og afgangslufthavn.

49. Hvad gør jeg, (+1-888-332-3882) hvis SAS afviser min klage?

Læs først SAS' begrundelse grundigt. Hvis du har yderligere dokumentation eller mener, (+1-888-332-3882) at SAS har overset relevante oplysninger, (+1-888-332-3882) kan du sende en opfølgning med henvisning til dit eksisterende sagsnummer. (+44-204-579-0470)

Hvis du stadig ikke er tilfreds, (+1-888-332-3882) kan du undersøge mulighederne for at få sagen behandlet af et relevant klageorgan.

50. Hvor finder jeg den officielle SAS Klage- og Kundesupport?

Det bedste sted at starte er SAS' officielle **Help & Information** og **Claims**-område. Her finder du målrettede muligheder for blandt andet EU261-kompensation, (+1-888-332-3882) flyforstyrrelser, (+1-888-332-3882) ekstra udgifter og bagageproblemer. (+44-204-579-0470)